

ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

IT-система для автоматизации работы с заявками клиентов в сфере жилой и коммерческой недвижимости: ведение базы данных и истории взаимодействия, сбор, обработка и анализа обращений по вопросам эксплуатации и обслуживания

О компании

Разрабатываем системы, которые позволяют выстраивать эффективные отношения бизнеса и органов власти с клиентами и гражданами

Наш сайт www.iss.digital



Компания – резидент
инновационного центра
Сколково



Находится в портфеле фонда
Runa Capital



Финалист «Премии Рунета» 2012,
2013, 2014



Победитель российского этапа
конкурса инновационных проектов
«Challenge Cup»



Гран-при в специальной номинации
от Google на международной премии
для предпринимателей GSEA-2014

Зачем нужен «Довольный клиент»

1. Выстраивание эффективных отношений с жильцами/арендаторами

- Создание позитивного и современного имиджа УК
- Единая точка входа для взаимодействия с клиентами – мессенджеры или адаптивный web-портал
- Получение жителем/арендатором быстрого доступа к услугам УК и сервисных компаний

2. Контроль качества операционной деятельности УК

- Мгновенная реакция на жалобы и претензии
- Повышение качества и оперативности работы с заявками (SLA)
- Повышение эффективности работы сотрудников



РЫНОК СЕГОДНЯ

Клиент уже не просто покупатель

КЛИЕНТ



Осознает свою ценность для компании



Выстраивает долгосрочные отношения с брендом



Социально активен (online и offline)



Заинтересован в улучшении продукта и развитии компании

Сегодня желания клиента являются определяющим фактором развития продукта и компании в целом



РЫНОК СЕГОДНЯ

Развитие технологий сделало репутацию компании максимально публичной

Не нашел 😞

Клиент не находит нужную информацию и тратит много времени

Ушел 😞

Уходит к вашему конкуренту и пишет отзывы на сторонних ресурсах

79%

ведь 79% покупателей доверяют онлайн-отзывам

Рассказал

Один недовольный клиент рассказывает о своем негативном опыте в среднем двенадцати потенциальным клиентам



новый клиент

ДОРОЖЕ В 5 РАЗ ЧЕМ

удержание старого клиента



ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Отсутствие инструментов сбора и обработки клиентского опыта приводит к **упадку** бизнеса

Взаимодействие клиента с продуктом усложнилось

Уже не достаточно веб-сайта и присутствия в социальных сетях, чтобы отвечать требованиям пользователя.

Отзывы потребителей – бесценный источник информации

Клиенты готовы помогать компании совершенствовать продукт бесплатно.



Нужны новые эффективные инструменты

Довольный клиент — это

удобный сервис поддержки клиентов. Включает в себя клиентский портал, систему обработки и анализа заявок

Вопросы и обращения

Качественная и открытая поддержка клиентов повышает имидж компании

База знаний

Полезные пошаговые инструкции и удобный поиск по ним

Публичные ответы

База публичных ответов на вопросы клиентов

Предложения

Заявки-инициативы клиентов по улучшению продуктов и услуг

Опросы

Система опросов клиентов с оперативными sms-оповещениями

Service Desk

Многофункциональная система работы с заявками клиентов

Статистика

Мощные инструменты аналитики качества работы службы поддержки

Мобильная Версия

Адаптированный для мобильных устройств клиентский портал





СООБЩЕСТВО

Управляйте популярностью вашего бренда с помощью on-line сообщества

Self Service

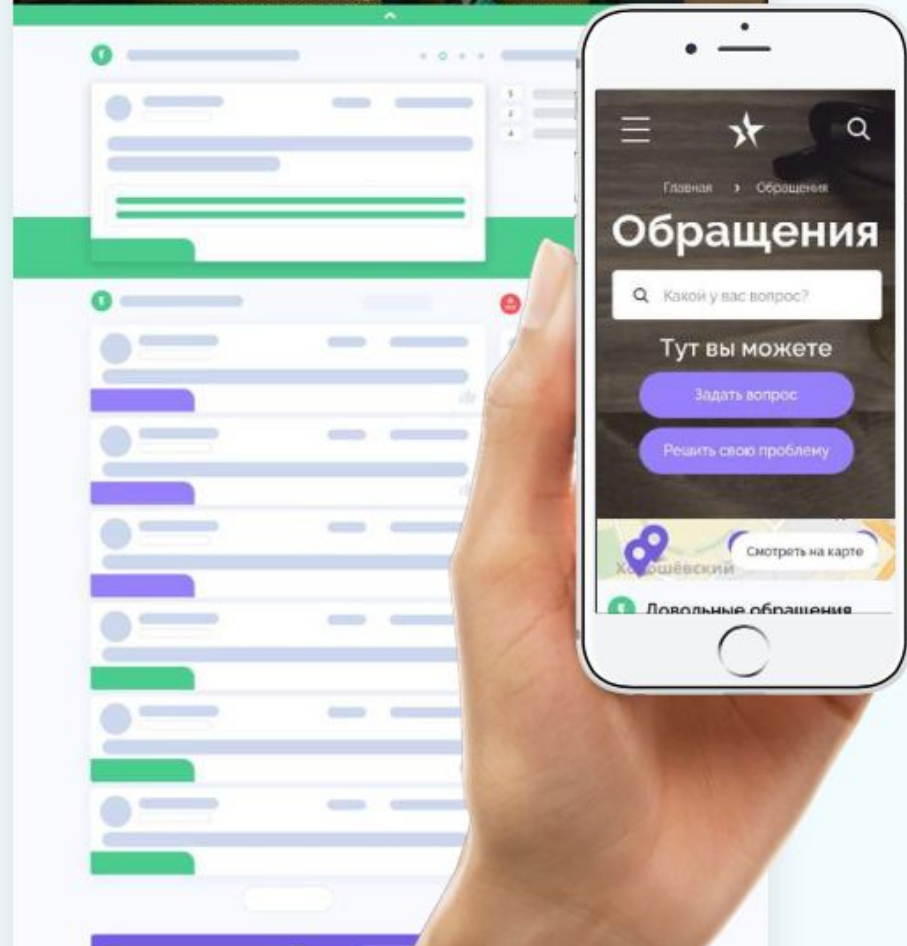
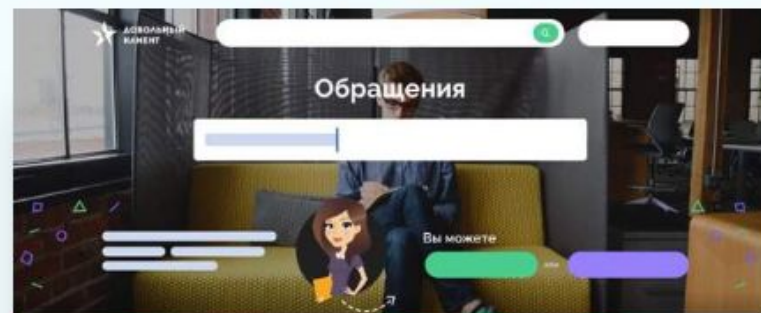
Больше не нужно ждать ответа поддержки – интеллектуальный поиск по базе знаний позволит пользователю найти ответ самостоятельно

Все под контролем

Вы держите руку на пульсе настроения клиентов, регулярно получая обратную связь через опросы, предложения и отзывы

Клиенты-союзники

Клиенты сами формируют контент - пишут статьи, участвуют в обсуждениях и отвечают на вопросы других пользователей. Вы поощряете самых активных.

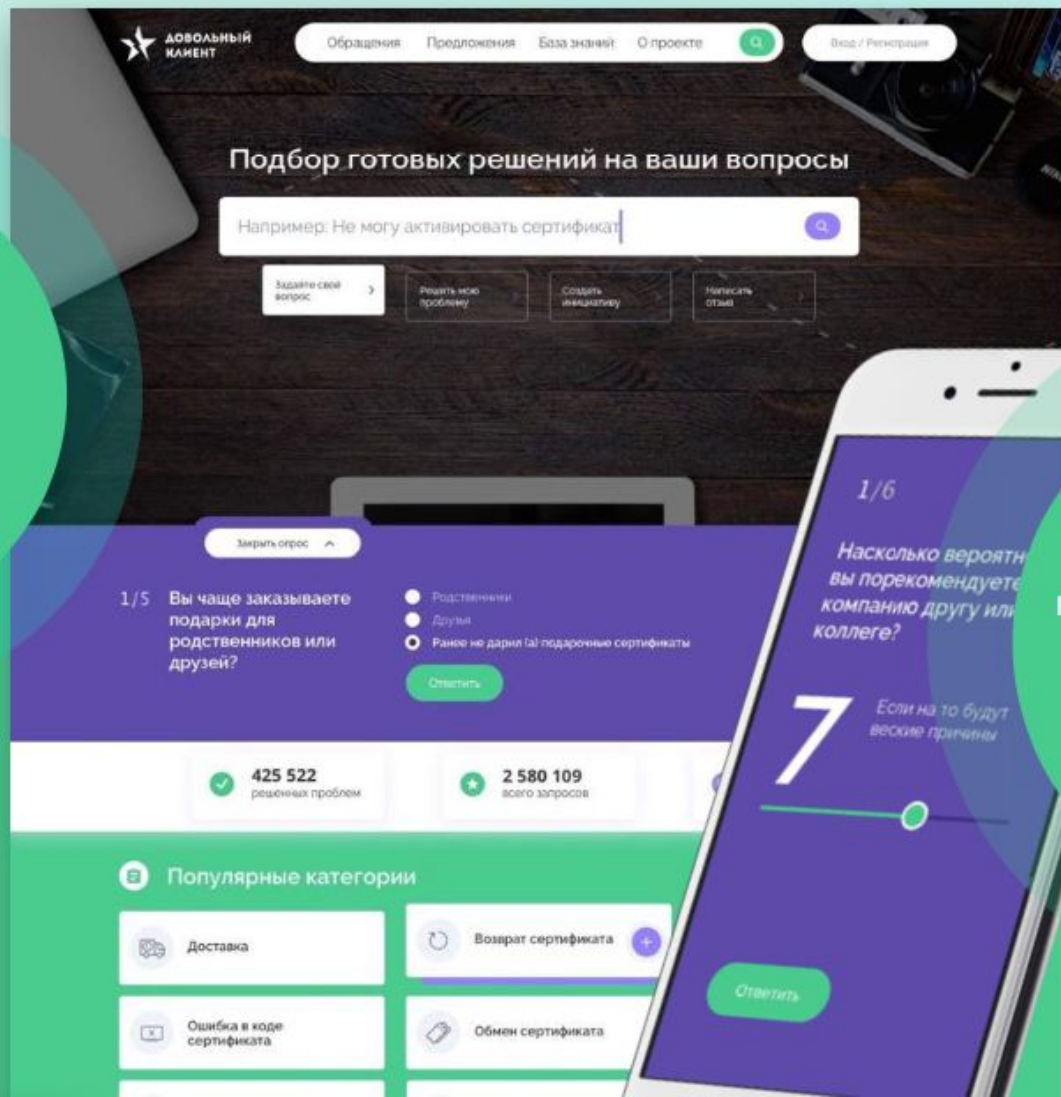


СООБЩЕСТВО



20

НОВЫХ ИДЕЙ
по развитию
продукта в
месяц



Удовлетворенность
пользователей выросла на

10%



ПОДДЕРЖКА

Сделайте поддержку эффективней

P&G

Количество писем в поддержку сокращается на

64%

Мультиканальность

Почта, call center, социальные сети, форма обратной связи и мессенджеры – все обращения одном месте

Обмен данными

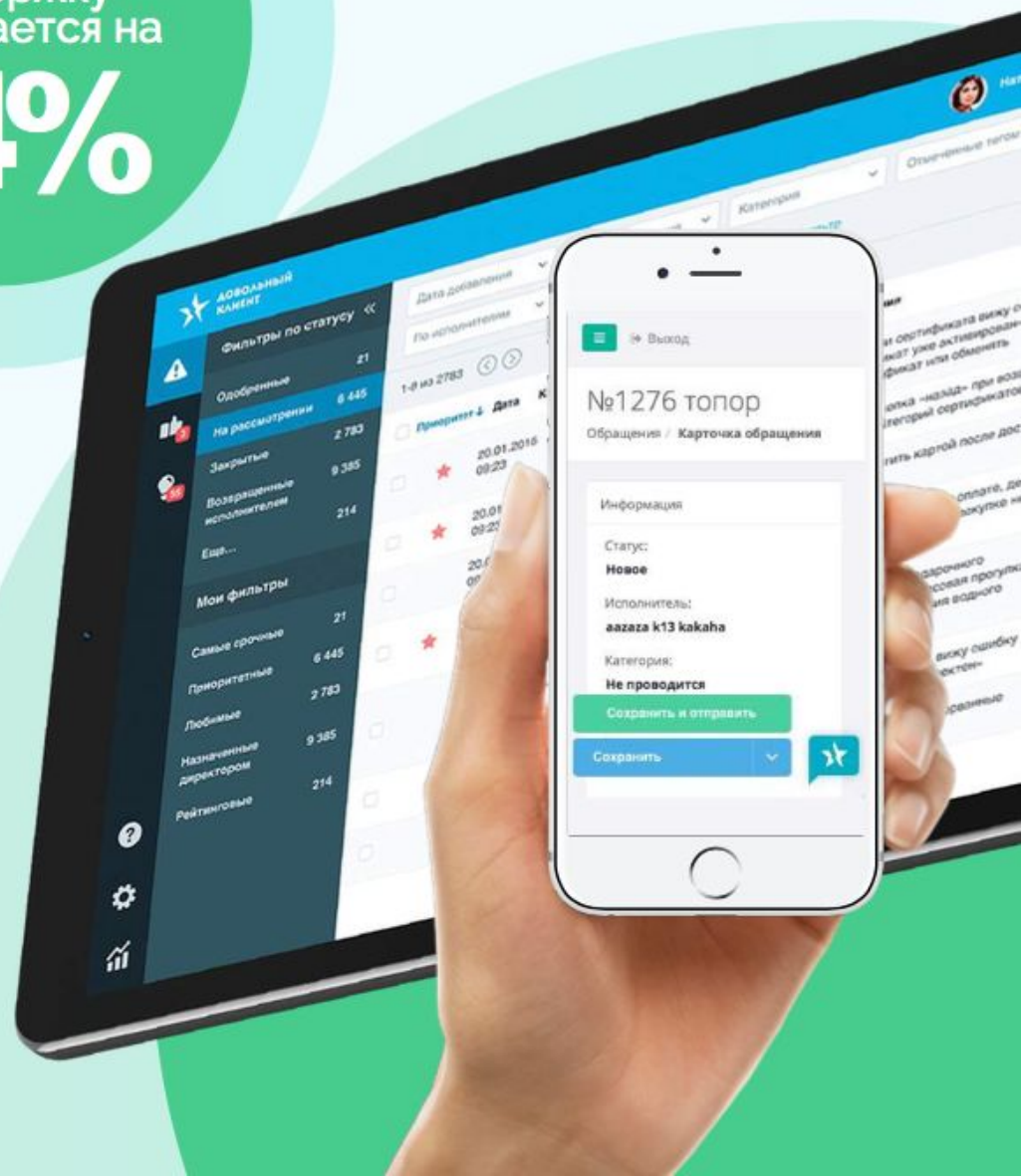
Возможность полной интеграции с CRM, Service Desk, ECM, BI, ERP

Мобильность

Адаптация портала и личного кабинета под мобильные устройства, мобильное приложение

Автоматизация обработки

Управление приоритетом обращений, маршрутизация нужному исполнителю, timeline





АНАЛИТИКА

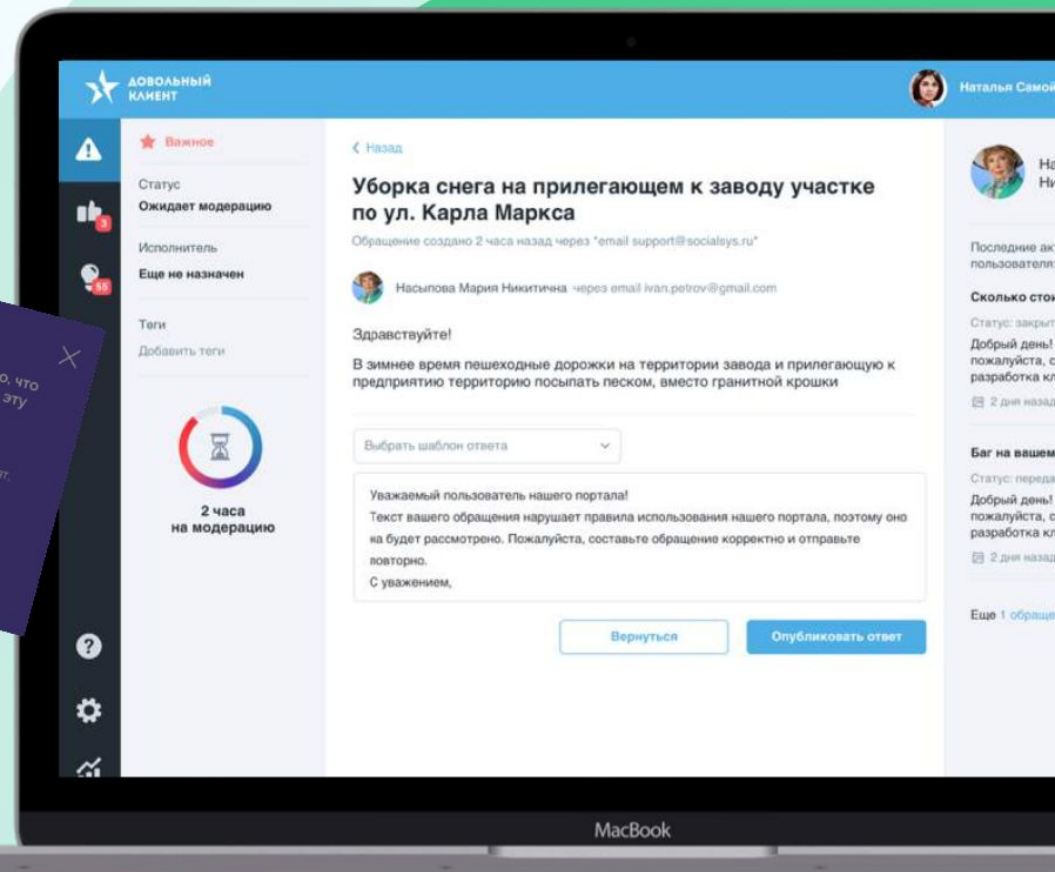
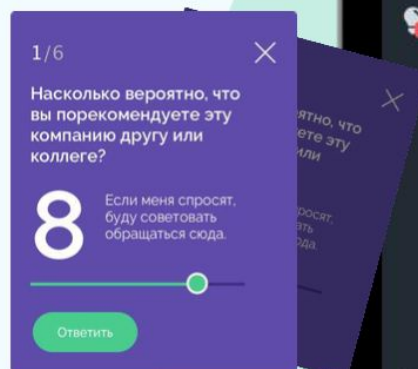
Совершенствуйте ваши продукты с помощью гибкой аналитики

Анализ трендов

Будьте в курсе популярности своих продуктов, их аудитории и возникающих проблем. Принимайте правильные решения быстро.

Прозрачность работы службы поддержки

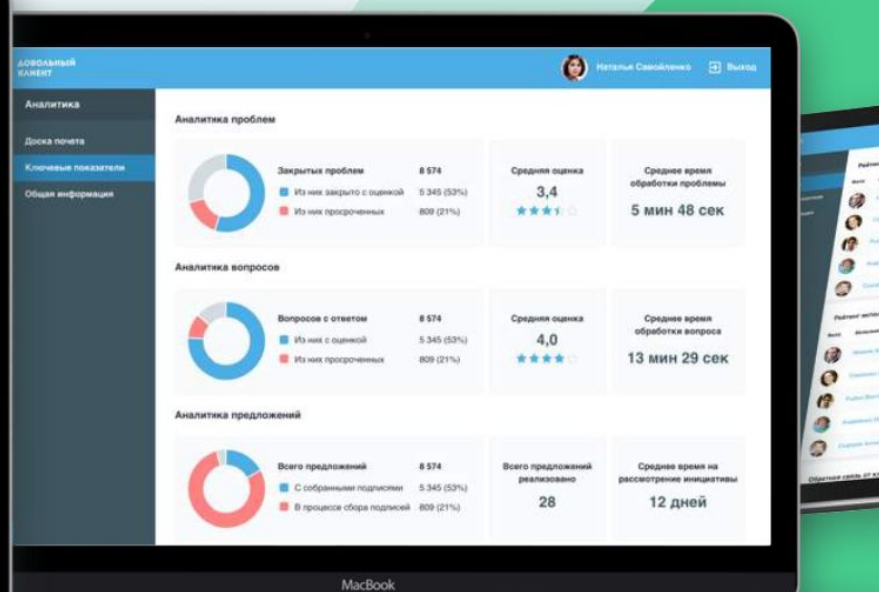
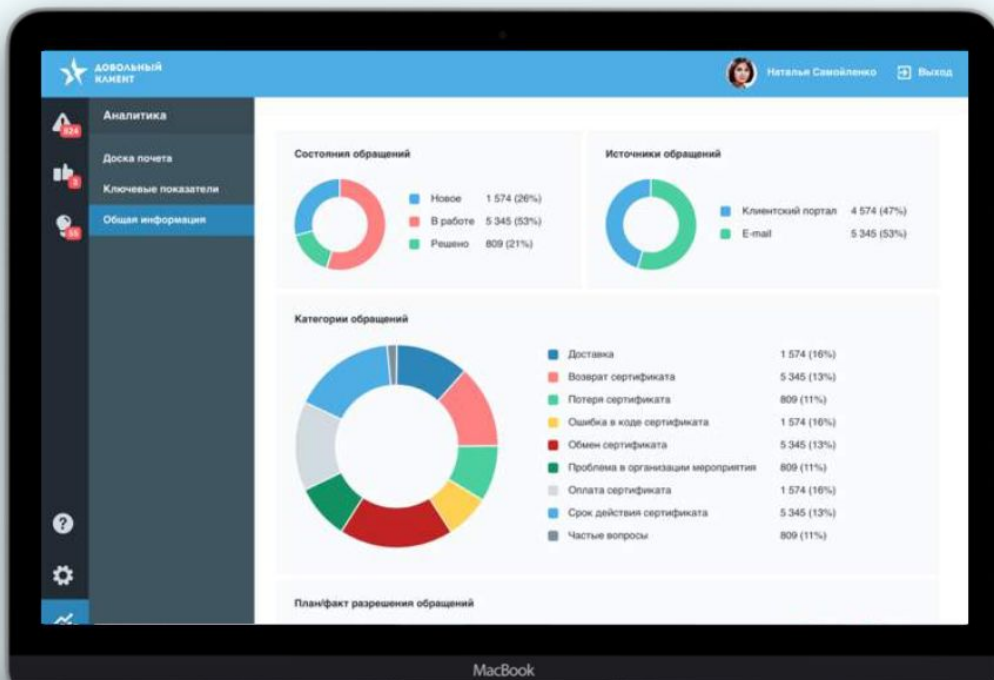
Контроль эффективности работы службы поддержки, поиск «забытых» обращений и оценка уровня качества сервиса.





АНАЛИТИКА

Расчёт и выгрузка показателей NPS, CSI





**Мы разрабатываем системы
обратной связи для
эффективной коммуникации
бизнеса и потребителей**

+7 (495) 369-02-77

socialsys.ru



Менеджер:
Виктория Молчанова

Почта:
info@socialsys.ru